استناد به این مقاله: قاضی‌زاده، حمید؛ معرفت، رحمان (۱۳۹۲). توسعه خدمات غیر رایگان در کتابخانه‌ها. پژوهش‌نامه کتابداری و اطلاع‌رسانی،۳ (۱)، ۱۱۲-۱۰۱.

توسعه خدمات غیر رایگان در کتابخانه‌ها

دکتر حمید قاضی‌زاده[۱]، رحمان معرفت[۲]

دریافت: ۹۰/۵/۳ پذیرش: ۹۰/۱۲/۱۰

چکیده

هدف: *توسعه و افزایش منابع مالی کتابخانه ها از طریق ارائه خدمات حق الزحمه ای و همچنین مشخص کردن راهکارهایی در همین راستا می باشد.*

روش: *طی این مقاله عواملی مانند نوع کتابخانه، نوع خدمات، محیط و امکانات، به منظور تدوین و اجرای راهکارهای افزایش منابع مالی کتابخانه ها مورد بررسی و شناسایی قرار گرفته اند.*

یافته‌ها: *یافته ها حاکی از آن است که شناسایی عواملی مانند نوع کتابخانه، نوع خدمات، محیط و امکانات و همچنین برقراری عوامل اجرایی نظیر خدمات تحویل مدرک، خدمات نسخه برداری، استفاده از پایگاه های اطلاعاتی، برگزاری کارگاه های آموزشی و خدمات مشاوره ای می توانند از جملهٔ خدمات حق الزحمه ای کتابخانه ها محسوب شده و در راستای تحقق اهداف مقاله به طور موثر و کارآمد نقش آفرین باشند.*

کلید واژه: *منابع مالی، کتابخانه ها و مراکز اطلاع رسانی، خدمات غیررایگان، خدمات پایه، خدمات دگرگون شده، محصولات کتابخانه ها.*

[1] عضو هیئت علمی گروه علم اطلاعات و دانش‌شناسی دانشگاه پیام نور واحد تنکابن، ghazi.hamid@gmail.com

[2] عضو هیئت علمی گروه علم اطلاعات و دانش‌شناسی دانشگاه سمنان، (نویسنده مسئول) rmarefat@semnan.ac.ir

مقدمه

از آنجاکه امروزه خدمات کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع رسانی از نظر شکل و نوع ارائه، تغییر یافته و به طور روزافزون نیز این روند در حال دگرگونی است، نیاز به تامین اعتبار بیشتر برای کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع رسانی جهت ارائه خدمات بهتر و با کیفیت‌تر به متقاضیان، بیشتر از زمان گذشته احساس می‌شود. به عبارت دیگر، اگرچه در دهه‌های گذشته، دسترسی به اطلاعات در اکثر کتابخانه‌ها رایگان بود، اما در عصر حاضر، با توجه به تغییر شکل قالب‌ها و محمل‌های اطلاعاتی، ارائه خدمات به شکل سنتی، نمی‌تواند پاسخگوی چالش و نیازهای مربوط به محیط‌های اطلاعاتی پیش رو باشد. به طوری‌که، با توجه به بودجه‌های انقباضی، بیشتر کتابخانه‌ها ، قادر به ادامه بقاء نیستند و جهت بهبود و گسترش خدمات به مراجعان، پیوسته نیازمند تامین اعتبار مالی خود می‌باشند (Ernest, 1993). نیاز به تامین بودجه مکفی برای کتابخانه‌ها، ناشی از تنوع نیازهای اطلاعاتی، رفتارهای اطلاع‌یابی جدید، انتظارات افراد و سرعت بخشی در ارائه خدمات است (Wood, 1993).

شاهد دیگری بر این مدعا، تاکیدی می‌تواند باشد که کمیته علمی آزادی‌خواهی انجمن کتابداران آمریکا به آن اشاره دارد. بر اساس بیانیه این کمیته، اگر چه دسترسی به اطلاعات و تهیه آن به طور یکسان و رایگان برای همه افراد جامعه رسالت کتابخانه‌هاست، اما اجرای خدمات غیر رایگان نیز از سیاست‌های کمیته است و پرداخت وجه از سوی کاربران در ازاء دریافت خدمات مناسب و روزآمد، سبب پشتیبانی و ارتقاء کیفیت خدمات کتابخانه‌ها می‌شود (ALA Intellectual freedom committee, 2003).

موارد پیش‌گفته، همگام با نیازهای اطلاعاتی جدید و پیدایش انواع قالب‌ها و محمل‌های اطلاعاتی نوین، می‌تواند مقدمه‌ای برای توسعه و ترویج خدمات غیر رایگان در کتابخانه‌ها باشد. همچنین به نظر می‌رسد اجرا و ترویج خدمات غیر رایگان در کتابخانه‌ها ناشی از هزینه‌های تحمیلی جدیدی است که به ویژه کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی، در عصر جدید با آن رو به رو هستند. در این راستا، پیدایش اینترنت، توسعه انواع بانک‌ها و پایگاه‌های اطلاعاتی، رشد علوم و حوزه‌های تخصصی دانش نیز، از جمله عوامل دیگری هستند که توجه به رویکرد توسعه خدمات غیر رایگان در کتابخانه‌ها را ضرورت می‌بخشند.

از سویی، نقش فناوری و تاثیر آن بر تغییر شکل و روند ارائه خدمات در کتابخانه‌ها نیز می‌تواند عامل دیگری برای ظهور خدمات غیر رایگان به شمار آید. به طوری‌که فراهم آوردن امکان دسترسی عموم مردم به پایگاه‌های اطلاعاتی تخصصی و اینترنت در هر مکان و زمان، سبب رشد هزینه‌ها در کتابخانه‌ها شده است و این نیز به نوبه خود می‌تواند، دریافت هزینه ارائه خدمات را توجیه کند (Egholm, 2000).

اقتصاد قرن بیست و یکم مبتنی بر اقتصاد دانش بنیان است. کلی (۱۳۷۸، ص. ۲۴) معتقد است که: "اتم، بت قرن بیستم است... ولی عصر اتم گذشته است. نماد قرن بعد [بیست و یکم] شبکه (The Net) است". به باور کلی، قرن حاضر، قرن شبکه است. شبکه همچون توری نامحدود دربردارنده دو جزء اصلی (گره‌ها و اتصالات) می‌باشد.

با نظر به آن چه گفته شد، پژوهش‌گران و کاوش‌گران اطلاعات، حاضرند در قبال دریافت اطلاعات مرتبط و تخصصی، هزینه‌های زیادی را به کتابخانه‌ها پرداخت نمایند (De Aze, 2000 & Madhusudhan, 2008). توسعه و ترویج خدمات غیر رایگان به عنوان ابزاری جهت افزایش منابع مالی کتابخانه‌ها، دلایل نیاز به خدمات غیر رایگان و راهکارهای اجرای آن در کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع رسانی، مواردی هستند که تمرکز اصلی مقاله حاضر می‌باشد.

گذری بر خدمات پایه کتابخانه‌ها و روند دگرگونی آن‌ها

منظور از خدمات پایه، خدماتی **هستند** که ارائه آن‌ها جزء رسالت و اهداف کتابخانه‌ها بوده و به صورت رایگان به متقاضیان عرضه می‌گردد. انواع این خدمات عبارتند از:

دسترسی به مجموعه‌ها، خدمات مرجع و میز امانت، استفاده از فناوری پیشرفته فهرستنویسی پیوسته، استفاده از پایگاه‌های اطلاعاتی مستقر در کتابخانه‌ها و ایستگاه‌های کاری که مربوط به استفاده از انواع دیسک‌های فشرده می‌باشد. از طرفی، در اکثر موارد اطلاعات حاصل از آخرین دستاوردهای علوم نیز که جزء خدمات غیر رایگان هستند بدون دریافت هزینه برای اعضاء کتابخانه از طریق همکاری کتابداران مرجع، قابل دسترس می‌باشد.

اما برخی از مراجعان برای راحتی بیشتر و یا دریافت اطلاعات تخصصی‌تر و حتی تکمیل یک طرح پژوهشی حرفه‌ای، ضمن رضایت کامل در قبال دریافت اطلاعات و ارائه خدمات بهینه، حاضرند وجوه خاصی را به کتابخانه‌ها پرداخت نمایند. این خدمات معمولا به "خدمات فوق العاده[1]" معروف می‌باشد. خدمات فوق العاده برای هر فرد یا سازمان، تعریف خاص و مربوط به خودش را دارد. ولی به طور کلی، این خدمات می‌تواند انواع گزارشات تحقیقی و نمایه‌سازی پیشرفته تا خدماتی که نیازهای اطلاعاتی حرفه‌ای کاربران را مرتفع سازد، را شامل باشد (Mc Daniel & Epp, 1995). در این صورت، کتابداران در قبال ارائه چنین خدماتی، فرایند دریافت وجه و حق الزحمه را در روند کاری خود قرار می‌دهند

---

[1] Extra ordinary services

(Johannsen, 2004). با در نظر داشتن چنین تغییر و تحولی در نحوه ارائه خدمات از سوی کتابخانه‌ها، در کنار ارائه خدمات پایه رایگان، بستر لازم برای رشد خدمات غیر رایگان مهیا می‌شود.

به نظر می رسد خدمات غیر رایگان در آغاز راه است، در عین حال مفهوم آن به طور اساسی توانسته است روش کتابخانه‌ها را در اجرای نوع فعالیتشان برای سال‌های آتی، دگرگون نماید و آن‌ها را آماده پذیرش و اجرای چنین رویکردی سازد. به عنوان مثال، خدمات تحویل مدرک غیر رایگان، راه حل مناسبی برای شروع کار است. شاید درحال حاضر، تنها تحقیقات و خدمات مرجع تخصصی بتوانند به عنوان خدمات غیر رایگان مطرح گردند اما به نظر می رسد در آینده، با توجه به رشد سریع حرفه‌های تخصصی، سایر فعالیت‌های کتابخانه‌ها نیز شامل خدمات غیر رایگان خواهند شد (Lawson & Lawson, 2002).

در کنار خدمات رایگان ارائه شده از سوی کتابخانه‌ها، شاید بتوان جهت توسعه و ترویج خدمات غیر رایگان، راهکارهای مناسبی مدون نمود. به عبارت دیگر، با توجه به تغییر و تحول در دنیای فناوری و تاثیر آن بر خدمات کتابخانه‌ها و نحوه ارائه آن‌ها به کاربران، لازم است کتابخانه‌ها ، ضمن حفظ و تداوم رسالت خود در مورد ارائه خدمات پایه رایگان، اندیشه‌ی خاصی را نیز برای بقاء و ادامه فعالیت خود مدون سازند و در صدد ترویج راهکارهای مناسبی جهت توسعه خدمات غیر رایگان باشند.

مفهوم خدمات غیر رایگان

خدمات غیر رایگان، خدماتی هستند که در ازاء دریافت وجه و با هدف رفع نیازهای اطلاعاتی افراد و دسترس‌پذیر ساختن منابع اطلاعاتی گوناگون از سوی کتابخانه‌ها به کاربران و مراجعان کتابخانه ارائه می‌شود.

به بیانی دیگر، محصولات اطلاعاتی که حاصل فرایند تلفیق، رده‌بندی، سازماندهی، خلاصه‌سازی، مقایسه، ویرایش، تجزیه و تحلیل اطلاعات می‌باشند، به طور معمول در بیشتر کتابخانه‌ها با پوشش هزینه اولیه همراه است و این محصولات یا خدمات، از طریق همکاری کتابداران متخصص و با داشتن دانش تخصصی و نیز آشنایی آن‌ها با روش‌های علمی بازیابی اطلاعات از منابع گوناگون فراهم می‌آید تا اطلاعات روزآمد و مرتبط به کاربران ارائه شود (Geng, 2004).

مفهوم خدمات غیر رایگان از طریق ارائه خدمات تخصصی توسط کتابخانه‌ها و در پی آن الزام دریافت وجه و هزینه بابت آن‌ها، با هدف تأمین مالی و ارائه خدمات بهتر، شفاف‌تر بیان می‌شود

Edwards,(1998; Heesop & Yonge, 2006) .

نظر به ضرورت طرح موضوع و حائز اهمیت بودن مبحث اقتصاد کتابخانه‌ها در عصر کنونی و همچنین آمادگی بیشتر کتابخانه‌ها در مواجه با بحران های مالی و نیز به منظور تداوم و استمرار خدمات بهتر از سوی کتابخانه ها، تلاش نویسندگان مقاله حاضر آن است که با استناد به دیدگاه‌های محققان مطرح در این حوزه و با توجه به ضرورت نیاز به طرح چنین موضوعی در عصر پیش رو، موضوع حاضر را برای انواع کتابخانه‌ها طرح نمایند.

پیدایش خدمات غیر رایگان

موضوع ارائه خدمات رایگان یا غیر رایگان، مبحثی است که برای دهه‌های متمادی در حوزه کتابداری و اطلاع‌رسانی، مطرح بوده و جزء مباحث مهم تلقی شده است. شاید نتوان دلیل واحدی را برای ظهور خدمات غیر رایگان در کتابخانه‌ها مطرح کرد، اما دلایل متعددی در شکل‌گیری و توسعه اینگونه خدمات نقش آفرینی داشته و طی گذشت زمان تاثیر خود را نشان داده‌اند.

به عبارت دیگر، فکر منظور کردن دریافت وجه در ازائ ارائه خدمات از سوی کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی، مبحثی است که در ابتدا از دهه‌های پنجاه و شصت میلادی آغاز شد. در آن روزها، دریافت هزینه اکثراً بر جریمه دیرکرد اقلام، نگهداری مواد، استفاده از مواد دیداری و شنیداری و استفاده از کتابخانه برای افراد غیرمحلی تمرکز داشت. طی دهه ۷۰ میلادی، با شروع بکار فناوری و تحولات حاصل از آن بر مراکز و سازمان‌ها، فعالیت‌های کتابخانه‌ها نیز تغییر و تحول یافت و فرایند روزانه آن‌ها با پرداخت هزینه‌های بیشتری همراه شد. به عنوان مثال فراهم‌آوری مجموعه و حق اشتراک دسترسی به نشریات، بیشترین اثر تأمین اعتبار برای کتابخانه‌ها را به همراه داشت (Rust & Lemon, 2001).

در راستای سیر پیدایش خدمات غیر رایگان، فولی معتقد است که، کلمات "رایگان و غیر رایگان" در یک همایش و با هدف بهبود کارآیی پژوهش‌ها و فرایند تحویل اطلاعات بهینه از سوی کتابخانه‌ها ظهور یافت (Foley, 2001). هزینه‌های بالا در ارتباط با تجهیز کتابخانه‌ها و نیاز آن‌ها به ارتباطات، توسعه زیرساخت‌های فنی و پشتیبانی از آن‌ها موضوعاتی بودند که منجر به افزایش مخارج اضافی (بالاسری) در کتابخانه‌ها گردید. در این راستا، هر چند این عوامل، توسعه کتابخانه‌ها را به همراه داشت و سبب پیشرفت آن‌ها می‌شد ولی افزایش هزینه‌ها به سبب تهیه و تجهیز عوامل مورد نیاز، برای کتابخانه‌ها امری بسیار ناخوشایند محسوب می شد (Wendy, 1993) .

شوهام، معتقد است زمانی که بودجه کتابخانه‌ها ثابت و رو به افزایش باشد، خدمات غیر رایگان

می‌تواند غیر عادی تلقی گردد. اما در وضعیت بی‌ثبات اقتصادی و روند نزولی بودجه کتابخانه‌ها، دریافت وجوه می‌تواند عامل تاثیرگذاری بر رشد بودجه کتابخانه‌ها باشد (Shoham, 1998).

دسترسی و دریافت اطلاعات برای تمام متقاضیان به طور مساوی ارائه می‌شود، اما آن دسته از اعضاء و مراجعان کتابخانه که خواستار اطلاعات با کیفیت و پرسرعت در قالب‌های الکترونیکی باشند، در واقع با پرداخت وجوه مورد نظر، از خدمات غیر رایگان در کتابخانه‌ها حمایت می‌کنند (Jaeger, 1999). بنابراین، نیاز به اطلاعات تخصصی و جدید و همچنین علاقه کاربران جهت پرداخت وجه در ازای دریافت اطلاعات خاص، می‌تواند آغازی برای پیدایش خدمات غیر رایگان در کتابخانه‌ها باشد.

نیاز به خدمات غیر رایگان

به طور معمول، این عقیده در بین همگان رواج یافته است که امروزه حجم زیادی از اطلاعات به شکل رایگان برای همگان قابل دسترسی است. در این فضا، موتورهای کاوش نظیر یاهو[1] ،گوگل[2]، دسترسی به اطلاعات را برای همگان میسر ساخته‌اند، به طوریکه کاربران می‌توانند اطلاعات مورد نیاز را به آسانی و از طریق اشاره به موشواره، بدست آورند.

اما نکته قابل توجه این است که تا چه حد این ابزارهای کاوش و ارائه دهنده اطلاعات فراوان، قادر به فراهم‌آوری اطلاعات با کیفیت، تخصصی، معتبر و با ارزشند. اطلاعات با کیفیت، معتبر و با ارزش همچنین از طریق اشتراک انواع پایگاه‌های اطلاعاتی، نشریات پیوسته الکترونیکی و فروشندگان اطلاعات نیز دسترس‌پذیر می‌باشد. بدین ترتیب، با ظهور پایگاه‌های اطلاعاتی و نشریات پیوسته الکترونیکی که پرداخت وجه برای دریافت اطلاعات معتبر از آن‌ها امری رایج است، نیاز به دریافت خدمات غیر رایگان از سوی کتابخانه‌ها را، به امری اجتناب‌ناپذیر بدل کرده است.

همچنین با توجه به رشد دانش و علوم در حوزه کتابداری و اطلاع‌رسانی، تمامی تلاش کتابداران حرفه‌ای بر این است که ارزش افزوده ارائه خدمات خود را ارتقاء بخشند. به عبارتی، کتابداران با داشتن دانش تخصصی خود و مهارت‌های لازم می‌توانند در فرایند بازیابی اطلاعات مرتبط، پژوهش‌های پیشرفته، تولید و ارائه محصولات اطلاعاتی مرغوب، نقش بسزایی ایفاء کنند (Trehub, 1999). از این رو، دریافت وجه بابت ارائه خدمات خاص توسط کتابداران نیز می‌تواند توجیهی برای ارائه و توسعه خدمات غیر رایگان باشد.

---

1 YAHOO
2 Google

دیمن تاکید می‌کند که " فعالیت کتابخانه‌ها، به مثابه پلی است میان مراکز پژوهشی و دنیای تجارت" (Dhiman, 2006). وی از پژوهش‌های سفارشی و خدمات تحویل مدرک به عنوان تجارت مالیات دهنده[1] برای کتابخانه‌ها یاد می‌کند.

وی معتقد است که خدمات غیررایگان، روش کتابخانه‌ها را برای انجام امور بازرگانی در آینده دگرگون خواهد ساخت. علاقه شدید متقاضیان جهت دسترسی به اطلاعات تخصصی و نیز رشد تجهیزات فناوری و تأثیر آن‌ها بر خدمات کتابخانه‌ها از دیگر موارد مربوط به علت وجودی خدمات غیر رایگان در کتابخانه‌هاست (Ajay and Bhardwaj, 2009). به گونه‌ای که امروزه دسترسی به اطلاعات مرتبط از میان حجم انبوهی از داده‌ها و منابعی که توسط وب جهان گستر برای کاربران مهیا شده است، امری مشکل، زمان‌بر و فنی محسوب می‌شود.بنابراین با بروز چنین مسئله‌ای، بیشتر کاربران و متقاضیان حرفه‌ای کتابخانه‌ها، تمایل دارند تا جهت دسترسی به اطلاعات آماده، وجوهی را به کتابخانه پرداخت نمایند. انجام چنین فعالیت‌هایی کتابداران را به این فکر واداشت تا با توجه به افزایش هزینه‌های جاری کتابخانه‌ها، دریافت وجه و هزینه از مراجعان را در ازای ارائه خدمات، مطرح سازند.

از آنجایی که کتابخانه‌ها به طور روز افزون، با کاهش بودجه و اعتبار مواجه بوده و نیز، انتظار از آن‌ها جهت روزآمدسازی و برخورداری از منابع جدید رو به افزایش می‌باشد، خدمات اطلاعاتی غیر رایگان می‌تواند به عنوان پوششی برای انواع نیازهای مالی و فعالیت‌های هزینه‌ای آن‌ها نقش بسزایی ایفا نماید. به عبارت دیگر، دریافت هزینه، بابت ارائه خدمات گوناگون، کتابخانه‌ها را قادر خواهد ساخت تا اندکی کمبود بودجه خود را جبران نموده و برای پاسخ‌گویی به نیازهای مختلف کاربران آمادگی لازم را داشته باشند (Coffman & Josephine, 1999). بدون شک همچنان رسالت اصلی کتابخانه‌ها، تهیه و ارائه خدمات رایگان برای عموم مردم است و این امر به عنوان امری مهم تلقی می‌شود، اما ضرورت ادامه بقاء و بهبود خدمات نیز از جمله مسائل چالش‌زایی است که کتابخانه‌ها با آن مواجه هستند.

در نهایت، عملی شدن خدمات غیررایگان می‌تواند سبب ارائه خدمات بهتر و با کیفیت‌تر به کاربران، همگام با آخرین تحولات و تغییرات فناوری باشد و پاسخ‌گویی به نیازهای مراجعان را درکوتاه‌ترین زمان ممکن تحقق بخشد.

راهکارهای اجرای خدمات غیر رایگان

برای پیاده‌سازی فرایند اجرای دریافت وجه از انواع خدمات قابل ارائه در کتابخانه‌ها می‌توان به نتایج

[1] Taxpaying

تحقیق جنگ[1] اشاره کرد. وی رهنمودهایی را برای اجرای خدمات غیر رایگان درکتابخانه‌ها، مطرح می‌کند که عبارتند از برنامه‌ریزی، کنترل، مستندسازی و بازاریابی. هر کدام از این چهار مورد اصلی به نوبه خود حاوی نکات فرعی‌تر با جزئیات کامل‌تری است که به طور مشخص، اصول اجرایی خدمات غیر رایگان در کتابخانه‌ها را تشریح می‌کنند (Geng, 2004).

جهت تدوین روش‌های دریافت وجه در کتابخانه‌ها می‌توان به چند عامل نقش‌آفرین اشاره کرد. این عوامل عبارتند از:

۱- نوع کتابخانه ۲- نوع خدمات ۳- محیط ۴- امکانات

نوع کتابخانه

اجرای خدمات غیر رایگان درکتابخانه‌ها با هدف تأمین پشتوانه اقتصادی آن‌ها، از طریق دسترسی به اطلاعات با توجه به نوع کتابخانه، به مثابه اهرم قدرتمندی در توسعه و کیفیت خدمات آن‌ها، تأثیرگذار خواهد بود. به عبارت دیگر، با توجه به انواع کتابخانه‌ها و نوع خدمات آن‌ها، معمولاً اجرای خدمات غیر رایگان در کتابخانه‌های تخصصی، به دلیل وجود کاربران متخصص و در کتابخانه‌های عمومی، به علت وجود متقاضیان ناهمگن و عموم جامعه، به مراتب آسان‌تر و امکان‌پذیرتر می‌باشد (Conable & Gordon, 2005). اجرای کار در چنین کتابخانه‌هایی می‌تواند از طریق برنامه‌ریزی مدون، بازاریابی و کنترل خدمات توسط کتابداران مجرب پیاده و اجرا شود.

نوع خدمات

کتابخانه‌ها اعم از عمومی، دانشگاهی، آموزشگاهی، تخصصی و ملی با توجه به نوع رسالت از پیش تعیین شده، خدمات متفاوتی در قالب‌های گوناگون به کاربران ارائه می‌دهند. در همین راستا، تحولات و دستاوردهای فناوری نیز، سبب تغییرات زیادی در نحوه ارائه خدمات و شکل منابع اطلاعاتی شده است. بنابراین با توجه به تحولات اخیر، نوع خدمات می‌تواند در دریافت وجه تأثیر بسزایی داشته باشد. به عبارتی، از آنجایی که جستجو و بازیابی اطلاعات تخصصی از پایگاه‌های اطلاعاتی و منابع اینترنتی فعالیتی زمان‌بر وحرفه‌ای است و نیز دسترسی به انواع پایگاه‌های داده، درحوزه ارائه خدمات تخصصی، فرایندی پرهزینه محسوب می‌شود، استدلال مستحکمی حاصل می‌شود تا دریافت وجه بابت نوع خدمات را توجیه

[1] Geng, Tan Hooi

کند. بنابراین، با وجود چنین خدماتی، کتابداران قادر خواهند بود تا به عنوان دستیاران اصلی پژوهش، ضمن یاری پژوهش‌گران، فرایند کار را ساماندهی و از آن به عنوان مبنایی برای دریافت وجه یاد کنند.

در همین راستا نیز می‌توان دریافت وجه را ناشی از دو هدف برشمرد، اول این که، قیمت پایگاه‌های اطلاعاتی رو به افزایش است و بودجه کتابخانه‌ها رو به کاهش می‌باشد و دوم این که، بازیابی اطلاعات فرایندی است که نیازمند دانش تخصصی و داشتن آگاهی لازم در حوزه مربوط است. بنابراین با توجه به انواع کتابخانه‌ها و خدمات قابل ارائه از سوی آن‌ها، نوع خدمات مشخص می‌تواند مبنایی برای پیاده‌سازی و اجرای خدمات غیررایگان تلقی گردد.

محیط

منظور از محیط در بحث دریافت وجه بابت ارائه خدمات در کتابخانه‌ها، به محدوده‌های استقرار کتابخانه‌ها درحوزه‌های جغرافیایی (شهری – روستایی) مربوط می‌شود. به عبارت دیگر، امکان اجرای خدمات غیر رایگان با توجه به موجودیت عواملی خاص در حوزه‌های شهری در مقایسه با حوزه‌های روستایی به مراتب آسان‌تر خواهد بود.

در وضعیت شهری، با در نظر داشتن تنوع فرهنگی، سطح درآمدها، وجود مشاغل گوناگون و امکانات فناوری بیشتر، امکان دریافت وجه بابت ارائه خدمات در مقایسه با زندگی یکنواخت و کم درآمد حوزه روستایی، میسرتر است. کتابداران مجرب و خبره در کتابخانه‌های مستقر در شهرها، با انجام برنامه‌ریزی صحیح و تدارک عوامل اجرایی، نظیر تعیین تعرفه لازم برای هر جستجو از پایگاه‌های اطلاعاتی، تعیین قیمت مناسب برای بازیابی هر مقاله و تعیین هزینه مربوط به زمان جستجو، می‌توانند پیش‌زمینه دریافت حق الزحمه بابت ارائه خدمات را فراهم نمایند. اجرای چنین فرایندی به تأثیر محیطی که کتابخانه‌ها در آن واقع شده‌اند، بستگی دارد.

امکانات

منظور از امکانات، مجهز بودن کتابخانه‌ها به آخرین تحولات و ابزارهای فناوری در سطحی پیشرفته می‌باشد. به طوری که، هر چه تجهیزات و امکانات فناوری در کتابخانه‌ای بیشتر و کارآمدتر باشد، امکان پیاده‌سازی و اجرای دریافت وجه نیز بیشتر و به تبع آن، امکان ترویج خدمات غیر رایگان نیز آسانتر خواهد بود. امروزه، برخی از کتابخانه‌ها به جای اشتراک با یک پایگاه اطلاعاتی، در ائتلاف‌های بین سازمانی شرکت می‌کنند و از مزایای چند پایگاه به طور همزمان برخوردار می‌شوند. همچنین بعضی از کتابخانه‌ها با دگرگون ساختن زیرساخت‌های سنتی، خود را با آخرین تحولات در حوزه فناوری و ارتباطات و

زیرساخت‌های مدرن مجهز می‌سازند تا از نظر سرعت دسترسی به منابع اطلاعاتی موجود در اینترنت، مناسب‌ترین سرعت دسترسی را برای کاربران خود مهیا نمایند (Chiu et all, 2004). تجهیز و فراهم‌آوری چنین امکاناتی، مسئله دریافت وجه و حق‌الزحمه را برای کتابخانه‌ها به مراتب آسان‌تر و امکان‌پذیرتر خواهد ساخت.

از دیگر راهکارهای اجرایی برای ارائه خدمات غیررایگان در کتابخانه‌ها، انجام فعالیت‌هایی نظیر؛ نگهداری و حفاظت از کتاب‌ها، هزینه‌های اشتراک برای استفاده یا اجاره مواد دیداری شنیداری، خدمات نسخه‌برداری (کپی)، چاپ و دسترسی به خدمات پیوسته است. همچنین می‌توان از خدماتی چون استفاده از ایستگاه‌های رایانه‌ای جهت دسترسی به خدمات پیوسته، خدمات نسخه‌برداری و استفاده از اشتراک پایگاه‌های اطلاعاتی (Dearie, & Fong,1999) به منزله سایر خدمات غیر رایگان، که می‌تواند زمینه‌ساز دریافت وجه و هزینه در کتابخانه‌ها باشد، نام برد.

خدمات غیر رایگان، فرایند دیگری را نیز مثل برگزاری کارگاه‌های آموزشی مانند کارگاه‌های وبلاگ‌نویسی، روش‌های پژوهش و برنامه‌های جانبی شامل می‌شود. ارائه خدماتی نظیر خدمات مشاوره‌ای نیز در زمره خدمات غیر رایگان جای می‌گیرد (Coupey, 2001). در نهایت، فروش خدمات و محصولات اطلاعاتی از سوی کتابخانه‌ها نظیر، گزارشات تحقیقی[۱]، خدمات آگاهی‌رسانی[۲] و اشاعه اطلاعات گزینشی[۳] نیز می‌تواند از جمله راهکارهای اجرایی برای ارائه خدمات غیر رایگان باشد.

نتیجه‌گیری

ایده ارائه خدمات غیر رایگان در کتابخانه‌ها، نخستین بار در سازمان انرژی اتمی ایران برای نگارندگان مقاله حاضر مطرح شد. گرچه ارائه خدمات غیر رایگان در کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی سابقه‌ای دیرین دارد، اما هنگامی که موضوع ارائه خدمات غیر رایگان در برنامه‌های مدیران مرکز اطلاع‌رسانی و داده‌پردازی سازمان انرژی اتمی ایران در سال‌های ۱۳۸۳ به بعد قرار گرفت، نگارندگان مقاله حاضر به توجه و بررسی ارائه خدماتی از این دست ترغیب شدند. به نظر می‌رسد در سال‌های اخیر سیاست‌های انقباضی در بودجه‌های عمومی دولت‌ها و کاهش بودجه‌های حمایتی از کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی به ویژه در تامین منابع اطلاعاتی پیوسته و الکترونیکی، کتابداران و کارشناسان اطلاع‌رسانی را متوجه تفکر و ایجاد و توسعه خدمات غیر رایگان در کتابخانه‌ها کرده است.

[1] Research reports
[2] Current Awareness services
[3] Selective dissemination information

از سوی دیگر، هر چند خدمات کتابخانه‌ها از نظر شکل و نوع ارائه به طور روزافزون درحال تغییرند ولی کتابخانه‌ها مجبورند جهت همگام شدن با آخرین دستاوردهای فناورانه که بر شکل و نوع خدمات آن‌ها تاثیر گذاشته، هزینه‌های گزافی را متحمل شوند. از طرفی، کتابخانه‌ها از یک سو مجبورند رسالت اصلی خویش را که همان ارائه خدمات پایه و رایگان است دنبال کنند و از سوی دیگر جهت رفع نیازهای مالی خود به سمت ارائه خدمات غیررایگان تمایل پیدا کنند. بنابراین، نیاز به خدمات غیررایگان می‌تواند ناشی از تقاضای افراد، حرفه‌ای شدن مشاغل و تخصصی شدن دانش باشد. کتابخانه‌ها برای اجرای خدمات غیررایگان، راهکارهای متنوعی را با توجه به نوع کتابخانه، نوع خدمات، محیط و امکانات تدوین نموده‌اند.همچنین جهت اجرای خدمات غیر رایگان در کتابخانه‌ها به عوامل اجرایی دیگری نظیر خدمات تحویل مدرک، استفاده از ایستگاه‌های رایانه‌ای برای دسترسی پیوسته، خدمات نسخه‌برداری، فرایند تمدید امانت، استفاده از اشتراک پایگاه‌های اطلاعاتی، برگزاری کارگاه‌های آموزشی، برنامه‌های جانبی، ارائه خدمات فهرستنویسی، سازماندهی منابع و خدمات مشاوره‌ای نیز می‌توان اشاره کرد. در نهایت، فروش خدمات و محصولات اطلاعاتی از سوی کتابخانه‌ها نظیر، گزارشات پژوهشی، خدمات آگاهی‌رسانی و اشاعه اطلاعات گزینشی نیز می‌تواند از جمله خدمات حق الزحمه‌ای به شمار رود.

می‌توان از طریق کاربرد روش‌های مزبور، تا حدودی کسری بودجه کتابخانه‌ها را جبران و افزایش منابع مالی آن‌ها را تضمین نمود. بنابراین عملی شدن خدمات غیر رایگان، سبب می‌شود تا کتابخانه‌ها جهت ارائه خدمات بهتر و با کیفیت‌تر به کاربران با آخرین تحولات و تغییرات فناوری همگام شده و در کوتاه‌ترین زمان ممکن به نیازهای مراجعان پاسخ دهند.

کتابنامه

کلی، کوین (۱۳۷۸). معیارها و قواعد جدید در اقتصاد نوین: ده استراتژی بنیادی برای جهانی متصل و بهم پیوسته. ترجمه محمود طلوع. تهران: رسا.

Ajay Kumar Sharma, Ajay and Bhardwaj, Sapna (2009). Marketing and Promotion of Library Services. *The Journal of Academic Librarianship*, *61* (5), 331-342.

American library Association freedom Committee (2003)."ALA intellectual freedom committee for report to council." At [On-line] Available http://www.ala.Oif/if committee.[5, Feb.2007]

Chiu, J., Ye, R. L.Znang, Yue and Nguxen, Date (2004)."Fee-based online services: Exploring consumers` willingness to pay." [Electronic version]. *Journal of International Technology and Information management*.Vol.130,

Coffman, S. and Josephine, H. (1999). "Doing it for money?" [Electronic version]. Library Journal. Vol.114. Issue15

Conable, Gordon, M.(2005).Public libraries and intellectual freedom. http://www.ala.org [25,Feb.,2007]

Coupey. E. (2001).” Marketing and the Internet”. Prentice Hall.

De Aze, E. E. (2002). Marketing concepts for libraries and information services. Available at: [http://www.envisionit.com.au/Docs/gandhi.htm>, Accessed on: 4-12-2008.

Dearie, T.N, and Fong,Y.S.(1999).”Fee-based information Services: overview of the fourth international conference and future trend.” [Electronic version]. *Journal of Inter library loan, Document Delivery & Information Supply*. 9(4), 39-52.

Dhiman, A.K. (2006). Information Technology and Marketing of Library Services. *Library Progress*. 26 (1), 29-38.

Edwards, Sylvia L. (1998) Fee based information services for business : an investigation of requirements. Masters by Research thesis, Queensland University of Technology 09 Feb 2011

Egholm, C. and Jochumsen, H. (200).”Perspectives Concerning user fees in public libraries” [Electronic Version]. *Library management*, 21 (6). 298-306.

Ernest, Douglas J. (1993).”Academic libraries, Fee-Based Information Services, and the Business Community”. [Electronic version]. *RQ*,32,396.

Foley, M. (2001). “Fee-based Services Considered for MSN”. At [On-line] Available http://www.news.Zdent.com. [8, Feb., 2007]

Geng, T. H. (2004). “Implementing fee-based services in Libraries”. At [On-line] Available www.Topical.Brpief.com. .[14 Jun.2007]

Heesop K. & Yonge P.(2006). Marketing Analysis of Reference and Information Services in Korean Libraries , 20-24 August 2006, Seoul, p.1- 15

Jaeger, J. (1999).”User fees, community goods, and the public library” [Electronic version].*Public library quarterly*, 17(2),49-62.

Johannsen, Carl, G. (2004).” Money makes the world go around fee-based services in Danish public libraries 2000 – 2003.”[Electronic version].*public library quarterly*, 105 (1196/1197).21-32.

Lawson,R.and Lawson,P.(2002).”Library in a bind: Ownership vs. access. .” [Electronic version]. *Journal of Consumer affairs*, 36(2),295-298.

Madhusudhan. M (2008). Marketing of Library and Information Services and Products in University Libraries: A Case Study of Goa University Library. *Library Philosophy and Practice*. Vol. 25. March

Mc Daniel. Elizabeth A. and Epp, Ronald H.(1995).” Fee-based information services: The promises and Pit falls of a new revenue source in high education.” Available at: [http://www.mindswap.org] No.2.

Rust, R. T. and Lemon, K.N.(2001).”E-Service and the Consumer. International Journal of Electronic Commerce.” [Electronic version]. *International Journal of Electronic Commerce*.5(3),85-102.

Shoham, S. (1998).” Fess in public libraries”. [Electronic version]. *Public library Quarterly*,7(1), 39.48.

Trehub, A. (1999).”Creating Fee-based online services: A new role for academic librarians” [Electronic version]. *Library Hi tech*.17.4.372

Wendy, S. (1993).”Fee-based Services: Are they worth it?”[Electronic version]. *Library Journal*.Vol.118. Issue11.

Wood, W.(1993).” A Librarian guide to fee-based services” [Electronic version]. *The Reference Librarian*. 40,122-26.